



ESCUELA DE POSTGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Calidad de atención y satisfacción percibida por el usuario
del programa de Tuberculosis en el Centro de Salud San
Martín de Porres, Lima 2014.

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADEMICO DE:

Magister en Gestión en los Servicios de la Salud

AUTORES:

Br. Garay Soto Ivette

Br. Danitsa Huamán Casas.

ASESORA:

Lic. López, María Jesús

SECCIÓN

Ciencias Médicas

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Administración Hospitalaria

PERÚ -2015

Presidente

Secretaria

Vocal

Dedicatoria

Esta tesis la dedico a mis padres que estuvieron siempre a mi lado, brindándome su mano amiga, dándome a cada instante una palabra de aliento para llegar a culminar mi profesión y por ser un ejemplo a seguir y pilar fundamental para mi formación y desarrollo profesional.

Autoras

Agradecimiento

La presente tesis es un esfuerzo en el cual, directa o indirectamente, participaron varias personas, dándome ánimos y acompañándome en los momentos difíciles y en los momentos de felicidad. También, un agradecimiento especial a mis profesores, porque todos han aportado con un granito de arena a mi formación.

Y finalmente, agradecer a ti Dios por bendecirme para llegar hasta donde he llegado y culminar exitosamente la maestría.

DECLARACIÓN JURADA

Yo, Ivette Katherine Garay Soto y Danitsa Huamán Casas estudiantes del Programa de Maestría en Gestión en los servicios de la salud, de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI 44647630 y 08663338, con la tesis titulada “Calidad de atención y satisfacción percibida por el usuario del programa de Tuberculosis en el Centro de Salud San Martín de Porres, Lima 2014”, declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría.
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Lugar y fecha: Lima, 5 de Diciembre de 2014

.....
Ivette Katherine Garay Soto

DNI: 44647630

.....
Danitsa Huaman Casas

DNI: 08663338

PRESENTACIÓN

Señores miembros del jurado:

En concordancia con las normas del reglamento de elaboración y sustentación de tesis de maestría de la Escuela de Post Grado de la Universidad “César Vallejo”, el autor presenta el trabajo de investigación “Calidad de atención y satisfacción percibida por el usuario del programa de Tuberculosis en el Centro de Salud San Martín de Porres, Lima 2014”, realizado en el año académico 2014, con motivos de obtener el grado académico de Magister en Gestión en los servicios de la salud.

La investigación está dividida en siete capítulos, en el capítulo I se presenta la introducción donde se plantea los antecedentes científicos relacionados con la investigación de estudio, se formula los problemas, objetivos e hipótesis de la investigación; se enfocan los fundamentos teóricos de las variables de investigación, como viene a ser la calidad de atención y la satisfacción del usuario, en el capítulo II se expresa la metodología, el diseño de investigación, métodos, se detallan las técnicas y los instrumentos y fuentes de recolección de datos así como los métodos de análisis de datos; en el capítulo III, se hace una descripción de los resultados, comprobación de las hipótesis general y específicas; en el capítulo IV se presenta la discusión con estudios similares, luego en el capítulo V y VI se formulan las conclusiones y las sugerencias, y finalmente en el capítulo VII se presentan las referencias bibliográficas consultadas en el proceso de investigación y los anexos.

Las autoras

ÍNDICE

Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Índice de tablas	ix
Índice de figuras	x
Resumen	xi
Abstract	xii
I. INTRODUCCION	13
1.1 Antecedentes	14
1.2 Marco teórico	21
1.3 Justificación	36
1.4 Problema	37
1.5 Hipótesis	43
1.6 Objetivos	44
II. MARCO METODOLÓGICO	47
2.1 Variables	47
2.2 Operacionzalicación	48
2.3 Metodología	50
2.4 Población, muestra y muestreo	51
2.5 Técnicas de recolección de datos	53

2.6 Métodos de análisis de datos	55
III. RESULTADOS	59
IV. DISCUSION	72
V. CONCLUSIONES	74
VI. RECOMENDACIONES	76
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	78
ANEXOS	

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 1 Operacionalización de la variable calidad de la atención	48
Tabla N° 2 Operacionalización de la variable satisfacción del usuario	49
Tabla N° 3 Niveles según la calidad de atención	58
Tabla N°4 Niveles de la calidad de atención por dimensiones	59
Tabla N° 5 Niveles según la satisfacción percibida del usuario	60
Tabla N° 6 Niveles de satisfacción por dimensiones	61
Tabla N° 7 Prueba de normalidad de calidad de atención	
Tabla N° 8 Prueba de normalidad de satisfacción percibida por el usuario	
Tabla N° 9 Coeficiente de correlación rho de Spearman entre calidad de atención y satisfacción	
Tabla N° 10 Coeficiente de correlación rho de Spearman entre eficiencia y satisfacción	
Tabla N° 11 Coeficiente de correlación rho de Spearman entre eficacia y satisfacción	
Tabla N° 12 Coeficiente de correlación rho de Spearman entre continuidad y satisfacción	

ÍNDICE DE FIGURAS

Gráfica n° 1 Niveles según la calidad de atención	58
Gráfica N°2 Niveles de la calidad de atención por dimensiones	59
Gráfica N° 3 Niveles según la satisfacción percibida del usuario	60
Gráfica N° 4 Niveles de satisfacción por dimensiones	61

RESUMEN

Para el desarrollo de la presente investigación, ha sido necesario plantearse un objetivo general, determinar la relación entre la Calidad de Atención y la Satisfacción percibida por el usuario del Programa de Tuberculosis del centro de Salud San Martín de Porres, 2014.. Así mismo se plantearon tres objetivos específicos que contribuirán a alcanzar el objetivo general. Además se han analizado de acuerdo a cada variable sus diferentes dimensiones e indicadores.

La metodología utilizada para llevar a cabo esta investigación ha sido descriptivo de tipo no experimental y de diseño correlación. La población para este estudio está conformada por 250 pacientes del Centro de Salud San Martín de Porres, de acuerdo a la fórmula aplicada para hallar la muestra, corresponde a 152 pacientes del Centro de Salud.

A través del uso de instrumentos validados por expertos, se midió la confiabilidad de los mismos, aplicando dichos instrumentos a una muestra de 30 pacientes y se tuvo como resultado una confiabilidad 0.828 para las variables. Se realizó la prueba de hipótesis por variables, obteniendo como resultado para el caso de la primera hipótesis un valor de 0.812 según la prueba estadística de Spearman, rechazando la H_0 puesto que el valor de $p = 0,000 < 0,05$. Por tanto, se aprueba la hipótesis 1 demostrando que existe una relación significativamente fuerte entre la calidad de atención y la satisfacción percibida por el usuario del Programa de Tuberculosis en el Centro de Salud San Martín de Porres, 2014. La correlación se encuentra en el nivel fuerte al 0.812, según el coeficiente de correlación Rho de Spearman.

PALABRAS CLAVES: Calidad, atención, satisfacción, eficiencia, eficacia.

ABSTRACT

For the development of this research, it has been necessary to consider a general goal, determine the relationship between the Quality of Care and perceived user satisfaction Program Tuberculosis Health Center San Martin de Porres, 2014... Also is they raised three specific objectives will contribute to achieving the overall objective. Moreover were analyzed according to each variable its different dimensions and indicators.

The methodology used to conduct this study was non-experimental descriptive and correlational design. The population for this study consists of 250 patients of the Health Center San Martin de Porres, according to the formula applied to find the sample, corresponding to 152 patients of the Health Center.

Through the use of instruments validated by experts, the reliability thereof was measured by applying these instruments to a sample of 30 patients and resulted in a reliability 0.828 for variables. Hypothesis testing was performed for variables , resulting in the case of the first scenario a value of 0.812 as the statistical test of Spearman , rejecting H_0 as the value of $p = 0.000 < 0.05$. Therefore, Hypothesis 1 was approved by demonstrating that there is a significantly stronger relationship between quality of care and satisfaction perceived by the user Tuberculosis Program in the Health Center San Martin de Porres, 2014. The correlation is in the level strong at 0.812, according to the correlation coefficient Spearman Rho.

KEY WORDS: quality, service, satisfaction, efficiency, effectiveness.